

Salud del Comportamiento del Condado de Humboldt Valora, Respeta, y Aboga por los Derechos del Cliente. LOS CLIENTES DE SALUD DEL COMPORTAMIENTO DEL CONDADO DE HUMBOLDT TIENEN DERECHOS A:

Tratamiento **respetuoso** por el personal de la agencia, la clínica y el hospital.

Información acerca de tratamientos disponibles y alternativos, acceso y servicios disponibles y cobertura y autorización de servicios.

Participación en decisiones sobre el tratamiento, incluyendo el derecho a rechazar tratamiento.

Consentimiento informado para el tratamiento y para medicamentos recetados, incluyendo información de efectos secundarios.

Ser Libre de cualquiera forma de restricción o reclusión usada como medio de coerción, disciplina, conveniencia o venganza.

Mantenimiento **confidencial** del expediente y el cuidado.

Registrar una queja o apelación.

Pedir una segunda opinión o cambio de proveedor.

Autorizar a otra persona a actuar en su nombre durante el motivo de queja, apelación y/o durante el proceso de una vista imparcial.

Recibir servicios que son culturalmente competentes y sensibles a diferencias de lenguaje y culturales.

Con el permiso del cliente, **incluir a otras personas significantes** en el plan de tratamiento.

Pedir y recibir una copia de su expediente médico, y solicitar que sean enmendados o corregidos.

Servicios proporcionados en un ambiente seguro.

PROCESOS DE QUEJAS Y APELACIONES

Si no está satisfecho con o tiene un problema con nuestros servicios, usted puede decirle a cualquier personal de Salud del Comportamiento y ellos tratarán de ayudar. También puede presentar una queja o apelación usando los siguientes procesos. Su problema será tratado confidencialmente y usted no será penalizado o discriminado por presentar una Queja, una Apelación, o una Vista Imparcial por el Estado.

Quejas

Usted puede presentar quejas verbalmente o en escrito. Las formas Para Resolver Problemas del Cliente están disponibles en todos los sitios, o usted puede llamar a cualquier número de teléfono localizado abajo para solicitar un formulario o para registrar su queja.

Apelación

Si usted siente que el servicio o los servicios han sido negados, o si no fue hecho a tiempo adecuado, usted puede presentar una Apelación completando el formulario Para Resolver Problemas del Cliente o llamando a cualquier de los siguientes números de teléfono.

Números para llamar:

707-268-2955 (Desarrollo de Calidad)
1-888-849-5728 (Línea Gratis)

Por favor lea el folleto de “Guía para Resolver Problemas del Cliente: para más información acerca de estos procesos.

VISTA IMPARCIAL POR EL ESTADO

Después de que haya completado el proceso para resolver el problema antemencionado, y si usted es beneficiario de Medi-Cal, usted tiene el derecho de solicitar que el Estado haga una Vista Imparcial. Vistas Imparciales son para personas que tienen Medi-Cal que han tenido los servicios de salud del comportamiento negados, reducidos, o terminados, o cuales no han recibido una respuesta a su denuncia durante el periodo del tiempo asignado.

Este es el número de teléfono para solicitar una Vista Imparcial por el Estado: 1-800-952-5253.

Si quiere obtener más información acerca la Vista Imparcial por el Estado, usted puede llamar al *Coordinador de Desarrollo de Calidad* al 707-268-2955, o al *defensor del paciente estatal* al 1-800-896-4042.

Confidencialidad

El personal de Salud del Comportamiento y los proveedores contratados usan el procedimiento legal para honrar la confidencialidad de los miembros, servicios, y expedientes.



Servicios de Emergencia Psiquiátrico 707-445-7715

Personal de Crisis está disponible las 24 horas para dar evaluaciones, consejos, y/o estabilización para personas con aflicciones graves, emocionales o psicológicas. Sempervirens es un centro de salud psiquiátrico para las personas que requieren hospitalización de emergencia si existe el criterio.

Servicios para Pacientes Ambulatorios Adultos 707-268-2900

Servicios incluyen evaluaciones, apoyo con medicamentos, administración de caso, y breves intervenciones de consejos. "Servicios el mismo día" disponibles 5 días a la semana para problemas urgentes. Servicios especiales para asistencia pública de *La Administración de Servicios para Adultos* incluyen la población sin hogar, y para mayores de edad. Disposición de empleo existen por medio de HumWORKs para clientes de CalWORKs o por medio de la división de empleo y capacitación.

Servicios para Niños y Familias 707-268-2800

Servicios disponibles incluyen evaluaciones, terapia, administración de caso, servicios psicológicos, y servicios de medicamento en la Clínica Ambulatoria y una variedad de servicios en la comunidad. Citas de atención urgente son obtenibles y la revisión se llevará a cabo durante la llamada telefónica.

Servicios de Recuperación Doble 707-476-4054

Tratamientos alcohol y otras drogas para adultos y adolescentes. Servicios concurrentes están disponibles en AOD para adultos y Madres Saludables un programa de tratamiento intensivo. Tratamiento para los beneficiarios de salud mental, abuso de sustancias, y/o violencia doméstica de CalWORKs están por medio de HumWORKs.

Organización de Cuidado Administrado

Además de dar servicios por medio del Salud del Comportamiento, el Condado de Humboldt también contrata con otros proveedores en la comunidad que ofrecen servicios a los beneficiarios de Medi-Cal.

Apoyo con Medicamentos: evaluación de medicamentos y citas de seguimiento, educación de medicamentos, clínica para inyecciones de larga duración, asistencia para llenar recetas y Medi-Cal TARs.

Administración de Caso: asistencia y abogacía para clientes dedicado en mejorar la calidad de vida; asistencia con servicios de la comunidad como hogares adecuados, entrenamiento de trabajo, colocación, SSI, GR, médico, dental y recursos educativos.

Rehabilitación: asistencia para adquirir oficios necesarios para la vida; centrándose en el logro de las metas con el fin de ayudar a los clientes tomar las riendas de sus vidas.

Intervención de Consejos Breves: el foco de los consejeros es de resolver sus problemas a corto plazo con el propósito de acomodar los síntomas y restablecer un funcionamiento óptimo. Puede ser que las sesiones sean individuales o en grupos.

Tratamiento de Día: son programas diarios, estructurados para estabilización de la vida en comunidad para adultos crónicamente enfermos mentales y para niños con trastornos emocionales.

Servicios Terapéuticos de

Comportamiento: servicios terapéuticos de tiempo limitado especial para niños o jóvenes con el propósito de mantener lugares residenciales de colocaciones a bajos niveles para el cuidado enfocándose en comportamientos fijos. (Solo Medi-Cal).

Referencias a agencias de otros condados y entre la comunidad.

Información acerca de Salud del Comportamiento del Condado de Humboldt



Salud del Comportamiento del Condado
de Humboldt
Departamento de Salud y
Servicios Humanos
720 Wood St.
Eureka, CA 95501
1-888-849-5728